World Class

SINCE 1993

WORLD CLASS – КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ

НИКОЛАЙ ПРЯНИШНИКОВ
@NIKOLAY_PRYANISHNIKOV

РУССКАЯ ФИТНЕС ГРУППА В ЦИФРАХ

№1

Одна из крупнейших фитнес-сетей в Европе[1]

100
Фитнес-клубов

>300,000
Членов клубов

36
Городов[2]

80%
Узнаваемость бренда[3]

11%
Среднегодовой рост выручки за 2013-2018 гг.[4]

ИСТОЧНИКИ: ДАННЫЕ КОМПАНИИ, ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ ПО МСФО, МЕЖДУНАРОДНАЯ ФИТНЕС-АССОЦИАЦИЯ IHRSA; 1. ПО ВЫРУЧКЕ, СОГЛАСНО ДАННЫМ IHRSA; 2. С УЧЕТОМ ФРАНЧАЙЗИНГОВЫХ КЛУБОВ, ПО СОСТОЯНИЮ НА ДЕКАБРЬ 2019 Г.; 3. ОПРОС РБК; 4. ФИНАНСОВЫЕ ОТЧЕТЫ ПО МСФО ЗА 2013–2018 ГГ.

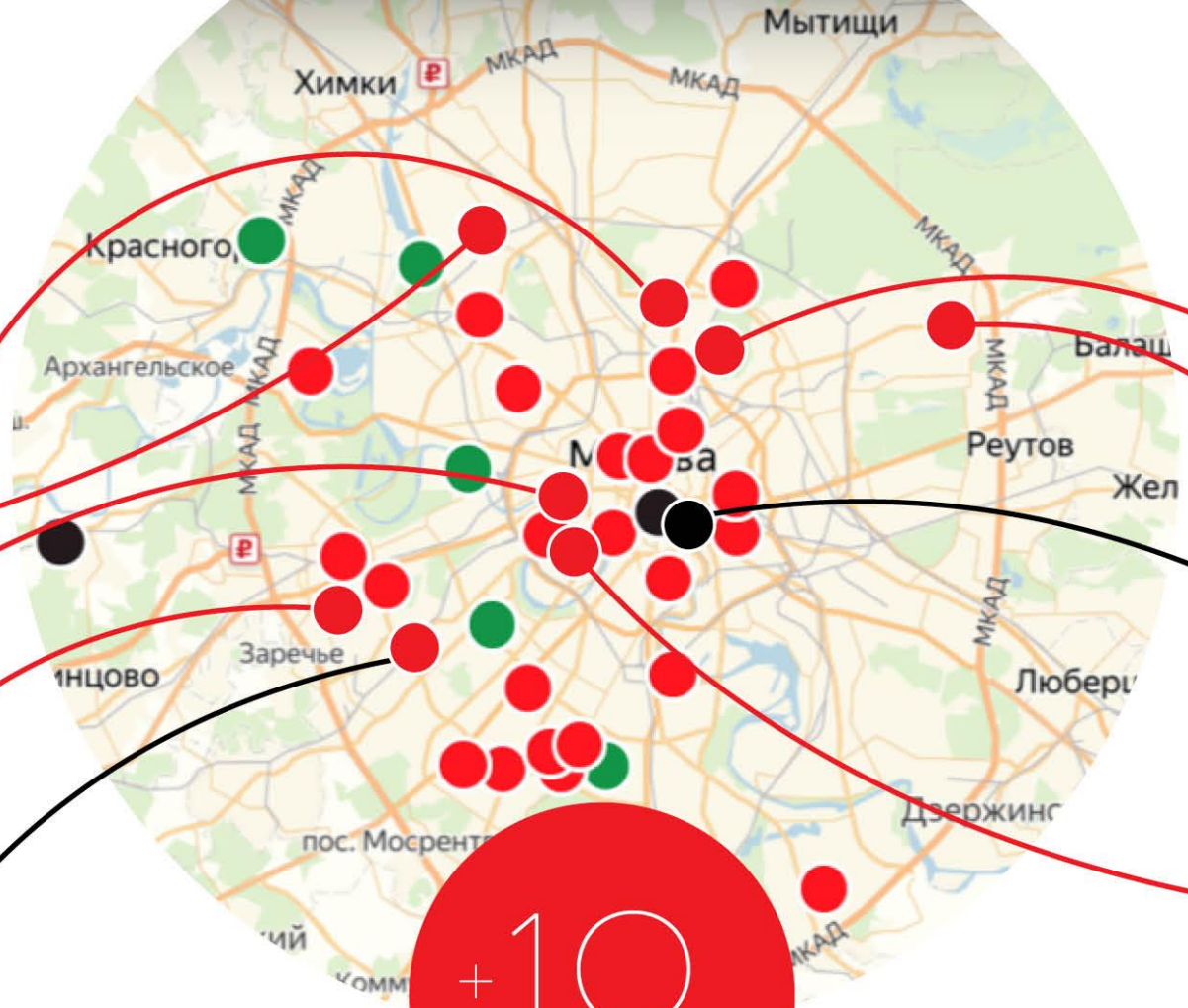
НАША СТРАТЕГИЯ КОМПАНИИ WORLD CLASS КЛИЕНТ

Развитие и защита лидирующих позиций в сегменте Premium в крупнейших городах России.
Открытие новых клубов и устойчивый рост базового бизнеса

Активное взаимодействие с региональными партнерами и развитие франчайзинга

Создание успешных моделей и тестирование новых источников роста:

- UFC GYM
- ВОССТАНОВИТЕЛЬНАЯ МЕДИЦИНА
- ETC



БОТАНИЧЕСКИЙ САД
2 квартал 2021
2900 м²

РЕЧНОЙ
3 квартал 2020
4200 м²

RED SIDE
Май 2019
5000 м²

РЯБИНОВАЯ
3 квартал 2020
2800 м²

АМИНЬЕВСКИЙ
3 квартал 2020
2700 м²

АЛЕКСЕЕВСКАЯ
Октябрь 2019
3800 м²

ЩЕЛКОВСКАЯ
4 квартал 2020
2700 м²

БАЛЧУГ
4 квартал 2021
3800 м²

ХАМОВНИКИ
4 квартал 2021
2800 м²

10 КЛУБОВ УЖЕ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ НА 2019–2020 ГОДЫ

СТРАТЕГИЯ КОМПАНИИ UFC GYM

UFC GYM RUSSIA | Train Different.®

Тренировочные программы UFC GYM разработаны на основе анализа спортивного режима ведущих бойцов UFC, к которым у фитнес-специалистов компании есть неограниченный эксклюзивный доступ.

С момента основания бренда UFC GYM в 2009 году было открыто более 150 клубов в США, Австралии, Бахрейне, Канаде, Чили, Индии, Ирландии, Мексике, Омане, на Филиппинах, в Сингапуре, Тайване, Вьетнаме, Соединенном Королевстве и ОАЭ.

World Class
Going **Digital**

...

ONLINE СТАТИСТИКА*

НАШИ ИНСТРУКТОРЫ ПРОВЕЛИ

800+

ТРЕНИРОВОК

БОЛЕЕ

200 000

ПРОСМОТРОВ В ДЕНЬ

СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО ПРОСМОТРОВ ОДНОГО ЭФИРА

5 000+

ЧЕЛОВЕК

КОТОРЫЕ НА РАЗНЫХ РЕСУРСАХ ПОСМОТРЕЛИ

40 000 000

РАЗ

*НА 5 МАЯ

40 000 000

ПРОСМОТРОВ

WORLD CLASS

WWW.WORLDCLASS.RU

РОСТ ПОДПИСЧИКОВ ЗА 1 МЕСЯЦ

Instagram

+210 000

YouTube

+50 000

ЦЕННОСТИ WORLD CLASS

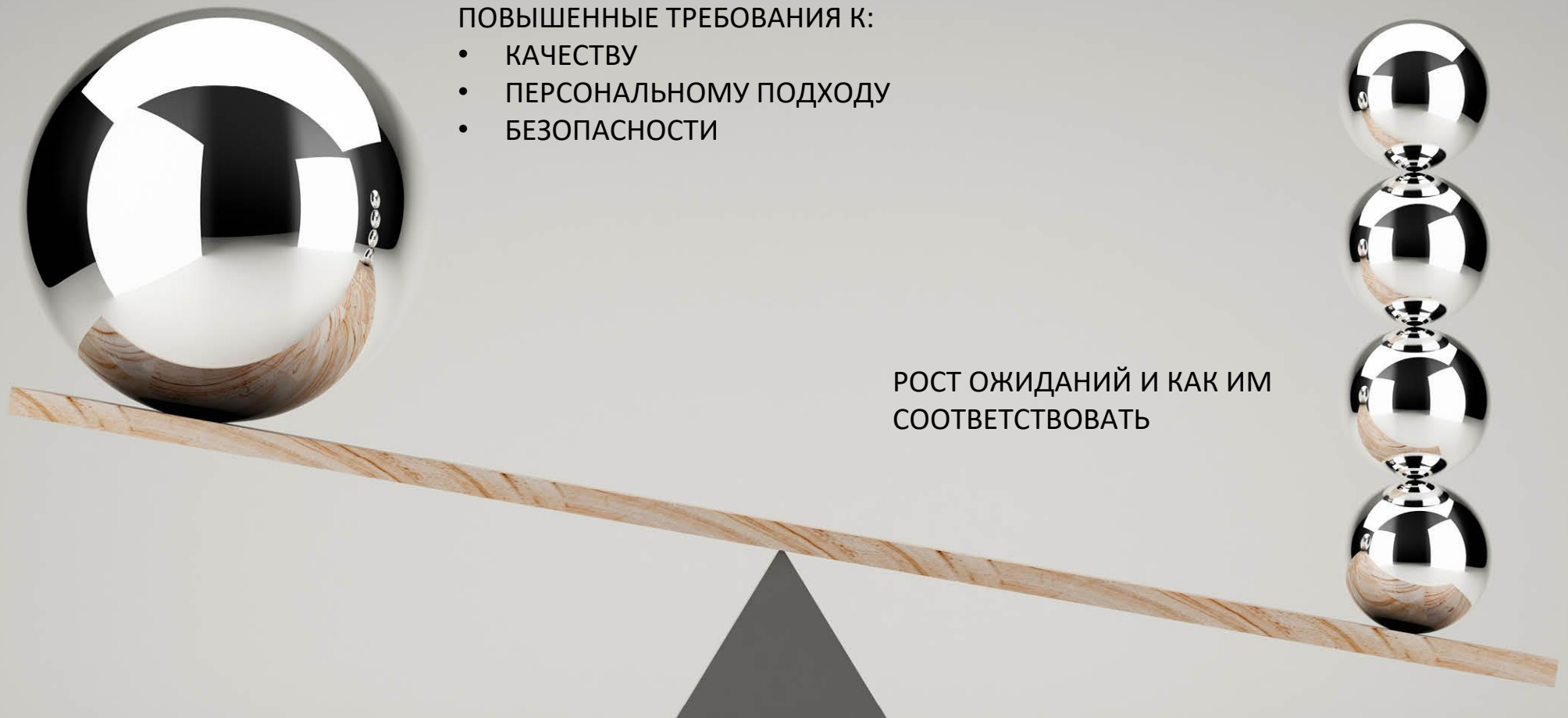
ЦЕННОСТИ WORLD CLASS

КАЧЕСТВО	МЫ РАБОТАЕМ НА ОСНОВЕ ВЫСОКИХ СТАНДАРТОВ
ЛЮДИ	НАШ ГЛАВНЫЙ АКТИВ – ЛЮДИ! НАША ГЛАВНАЯ ЦЕННОСТЬ – ЧЛЕНЫ НАШИХ КЛУБОВ
ТВОРЧЕСТВО	МЫ ИДЕМ НЕПРОТОРЕННЫМИ ПУТЯМИ И ВСЕГДА СТРЕМИМСЯ НАЙТИ ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ	МЫ ОТНОСИМСЯ К ПРИБЫЛИ НЕ КАК К ЦЕЛИ, А КАК К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ВСЕЙ КОМПАНИИ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И НАДЕЖНОСТЬ	МЫ СТРЕМИМСЯ БЫТЬ ЧЕСТНЫМИ ПАРТНЕРАМИ И КОНКУРЕНТАМИ.
ЛИДЕРСТВО	МЫ ФОРМИРУЕМ ТЕНДЕНЦИИ РОССИЙСКОГО ФИТНЕС ДВИЖЕНИЯ

ИЗМЕНЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ОЖИДАНИЙ

ПОВЫШЕННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К:

- КАЧЕСТВУ
- ПЕРСОНАЛЬНОМУ ПОДХОДУ
- БЕЗОПАСНОСТИ



РОСТ ОЖИДАНИЙ И КАК ИМ СООТВЕТСТВОВАТЬ

NPS

NPS

ОПРОС КЛИЕНТОВ

ИЗМЕРЕНИЕ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

КОНТРОЛЬ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ КАЧЕСТВА

ОЦЕНКА РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ

MYSTERY SHOPPING

NPS - NET PROMOTER SCOPE

NPS = % – %

CES - CUSTOMER EFFORT SCORE

CES = (СУММА ВСЕХ ОТВЕТОВ) ÷ (КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ)

CES = ПРОМОУТЕРЫ – КРИТИКИ

ПРОВЕРКА ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В КЛУБАХ ВАШЕЙ СЕТИ И В КЛУБАХ КОНКУРИРУЮЩИХ БРЕНДОВ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ВАШИМИ КЛИЕНТАМИ И БРЕНДОМ

ВЫЯВЛЕНИЕ ОЖИДАНИЙ ОТ БРЕНДА И СЕРВИСА В КЛУБЕ

ФОКУСИРОВКА НА ИНФОРМАЦИИ И ПОЖЕЛАНИЯХ КАК ОТ ДЕЙСТВУЮЩИХ КЛИЕНТОВ, ТАК И ОТ НОВЫХ

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ ВОВЛЕЧЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ, ИХ МОТИВАЦИИ И УВЕРЕННОСТИ НА ЗАНИМАЕМОЙ ДОЛЖНОСТИ, УДОБСТВО ПРОЦЕДУР И РЕГЛАМЕНТОВ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗОН РАЗВИТИЯ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ И ДАЛЬНЕЙШИХ ШАГОВ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОЙ ЦЕЛИ – СООТВЕТСТВОВАТЬ ОЖИДАНИЯМ КЛИЕНТОВ

«Если вы не измените направление движения, вы можете оказаться там, куда направляетесь»

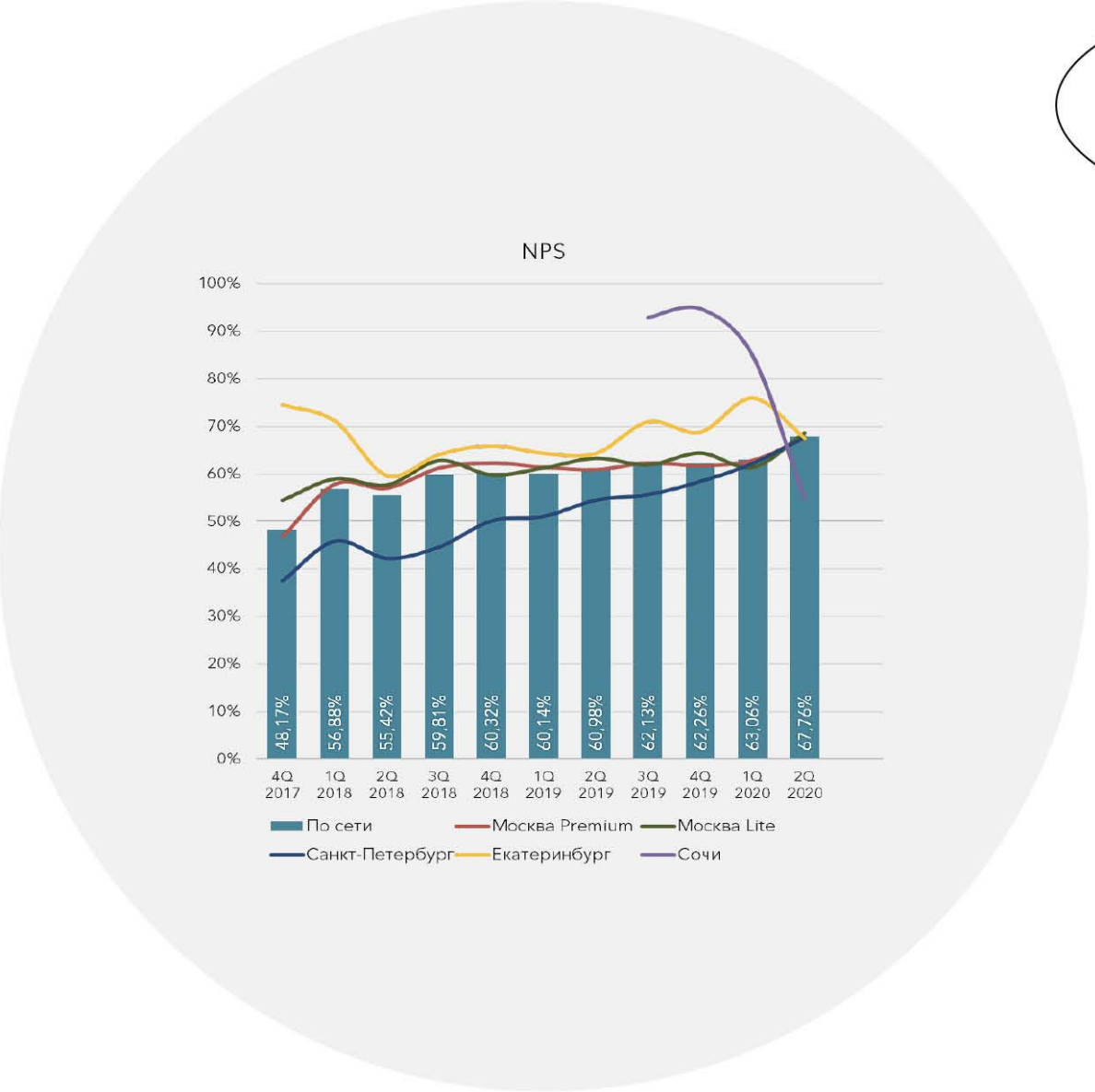
РАСШИРЕНИЕ СЕРВИСНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КОМПАНИИ

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ И СКОРОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ИМИДЖ ОТКРЫТОЙ КОМПАНИИ

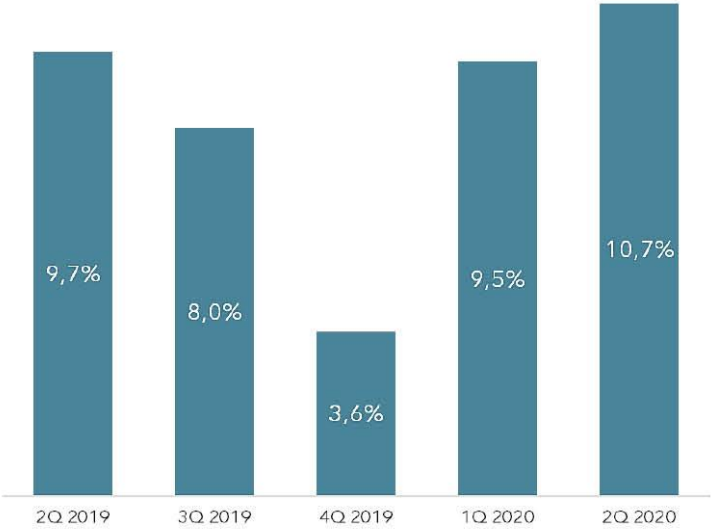
РАБОТА ПО ПРИНЦИПУ TQM – ПОСТОЯННЫЕ УЛУЧШЕНИЯ

«Лучшим предиктором будущего поведения является поведение в прошлом»

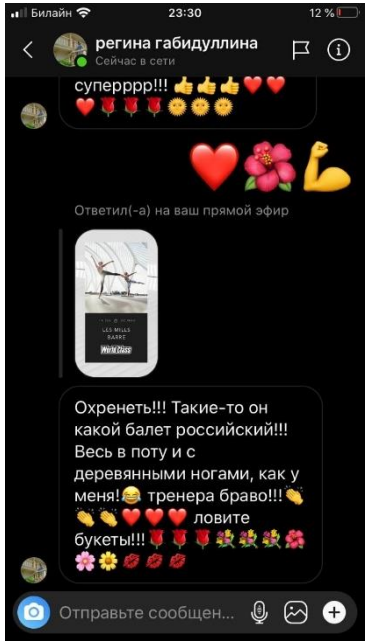


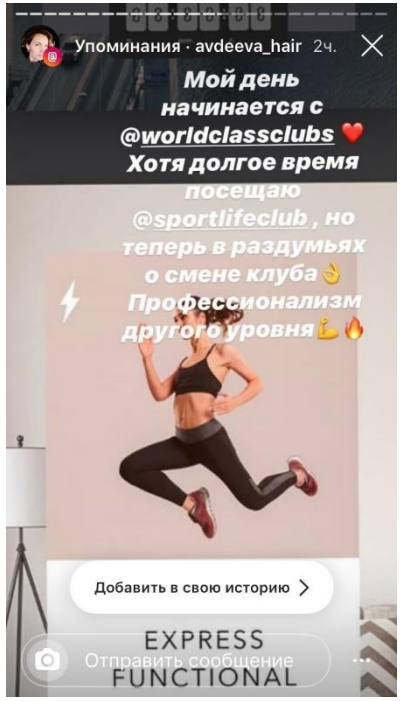
ОПЫТ WORLD CLASS

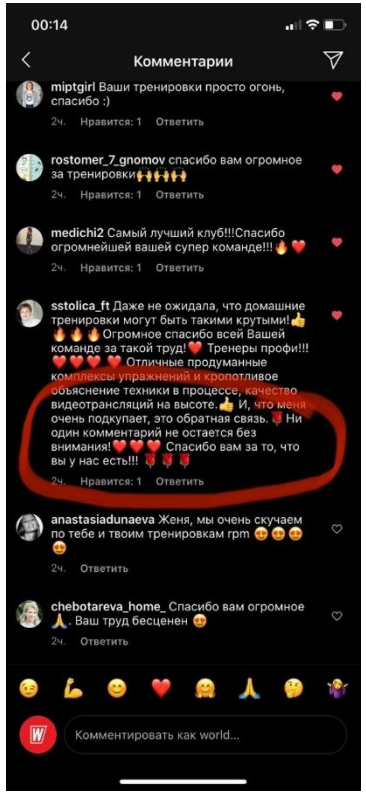
ДОЛЯ КЛИЕНТОВ, ЧЬИ ВОПРОСЫ БЫЛИ РЕШЕНЫ С ПЕРВОГО РАЗА В МЕНЕЕ 60% СЛУЧАЕВ

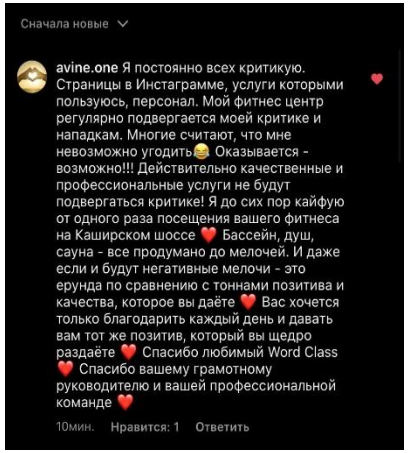


ТРЕНИРОВКИ ON-LINE. ОТЗЫВЫ

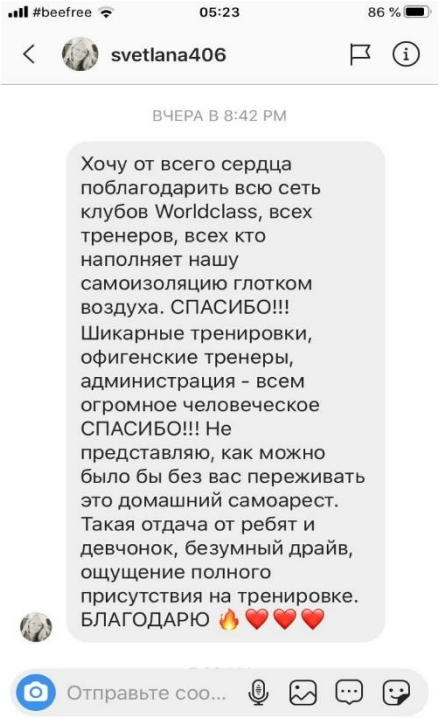


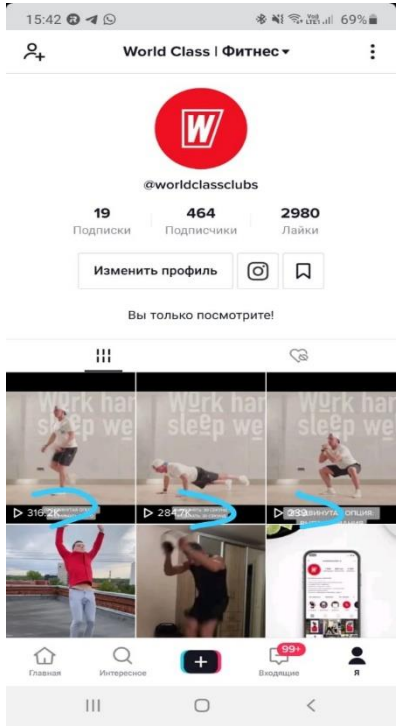






ТРЕНИРОВКИ ON-LINE. ОТЗЫВЫ





okagapova Знаете, что хочу вам сказать? У вас работают отличные smm-щики. не знаю ни одного инстаграма, где отвечали бы так быстро и в таком объеме. Спасибо!

5ч. Ответить

worldclass_web _Готово 17:01

Обращение с сайта по теме Благодарность

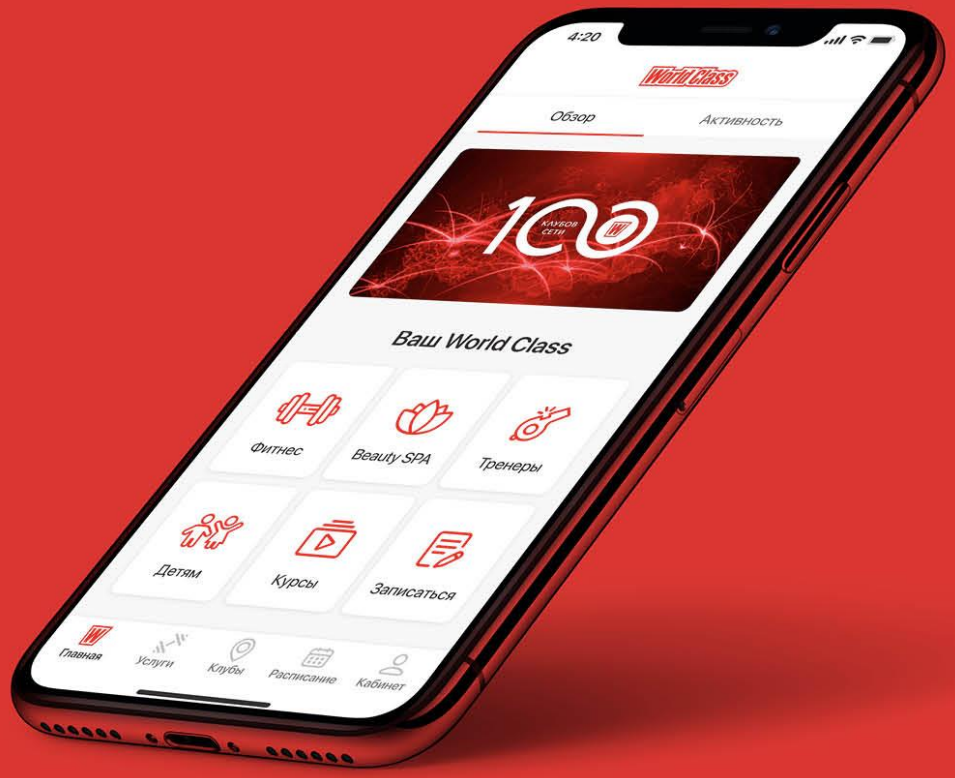
Кому: digital,

Ответ-Кому: worldclass_web

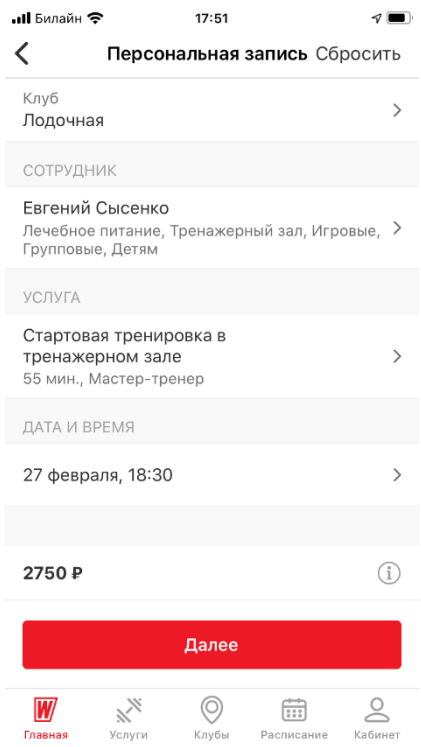
Имя и Фамилия: [redacted]
Телефон: [redacted]
E-mail: [redacted]
Тема: Благодарность
Сообщение:

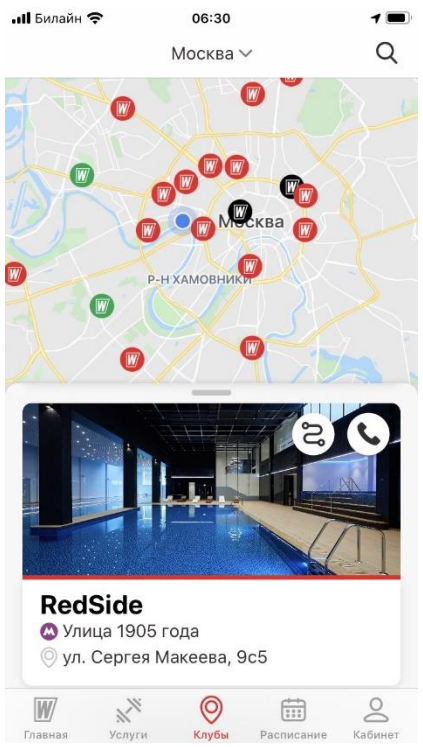
Благодарность с сайта worldclass.ru: Благодарю владельцев руководство клуба и всех его сотрудников за то что в такие непростые для фитнес-индустрии в частности и для всех нас времена клуб выполняет свои обязательства перед клиентами. Мне вернули деньги за купленные мною карточки (2 детских
и одна взрослая) в новый клуб который должен открыться в МФЦ Хуамынь (м.Ботанический сад). Надеюсь стану вашим клиентом когда клуб по этому адресу все-таки откроется. Удачи и процветания

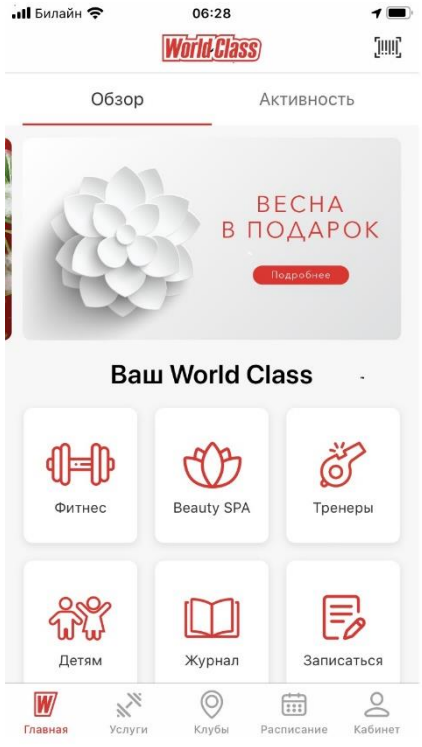
WORLD CLASS 2.0
НОВОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

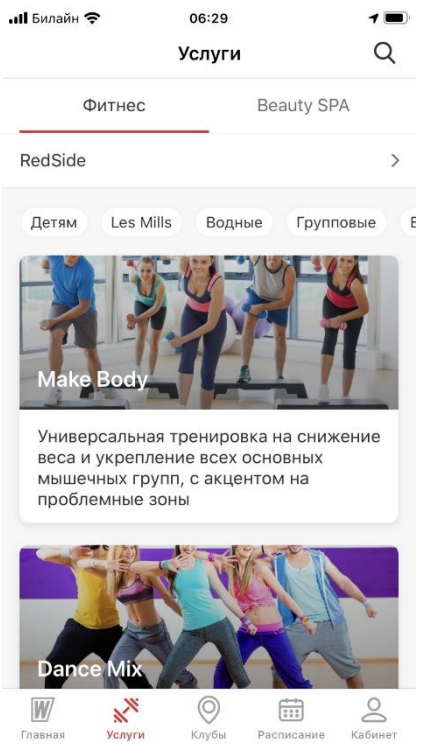


НОВОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ









Я ВЕРЮ
В ЛЮДЕЙ
World Class
World Class
Fitness

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

С ВАМИ НА СВЯЗИ:
@NIKOLAY_PRYANISHNIKOV